

**DELIBERA n. 457/13/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' VODAFONE OMNITEL N.V.  
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 5, COMMA 4, ALLEGATO A,  
DELLA DELIBERA n. 418/07/CONS IN MATERIA DI DISATTIVAZIONE DEI  
SERVIZI A SOVRAPPREZZO  
(PROC. SANZ. n. 16/13/DIT)**

**L'AUTORITA'**

NELLA riunione di Consiglio del 25 luglio 2013;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*" (di seguito, l'Autorità);

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*" e s.m.i.;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO il Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 15 giugno 2012, n. 138, e s.m.i.;

VISTO la delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*" e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 418/07/CONS del 2 agosto 2007 recante "*Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell'utenza*", ed in particolare l'articolo 5, comma 4;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 16/13/DIT del 22 aprile 2013, notificato alla parte in data 24 aprile 2013, con il quale è stata contestata alla società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito anche Società) la violazione dell'articolo 5, comma 4, allegato A, della delibera n. 418/07/CONS per non aver assicurato l'automatica disattivazione dei servizi a sovrapprezzo tramite la chiamata al *call center*;

VISTA la nota del 23 maggio 2013 con la quale la Società interessata ha trasmesso la propria memoria difensiva e richiesto di essere sentita in audizione;

UDITA la Società nel corso dell'audizione del 31 maggio 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Deduzioni della società Vodafone Omnitel N.V..**

In relazione ai fatti oggetto di contestazione, la Società ha rappresentato quanto segue. In via preliminare l'operatore ha precisato che il processo di disattivazione dei servizi a sovrapprezzo, descritto nel corso delle verifiche ispettive, è conforme alla normativa vigente e non si pone in contrasto con le prescrizioni *ex* articolo 5, comma 4, allegato A, della delibera n. 418/07/CONS secondo cui *“gli operatori della telefonia disattivano immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento ed interrompono i conseguenti addebiti a decorrere dalla semplice richiesta telefonica dell'utente mediante chiamata al numero di assistenza clienti, nonché mediante eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall'operatore. In caso di richiesta telefonica, gli operatori della telefonia possono chiedere all'utente una registrazione vocale della richiesta o un SMS per confermare la richiesta telefonica”*.

Il processo di disattivazione implementato da Vodafone è coerente con la citata norma (ed, in particolare, con l'ultima parte della prescrizione regolamentare) poiché è idoneo ad assicurare una gestione diretta ed immediata del cliente già al momento della chiamata al *call center*. L'operatore, infatti, nel prendere immediatamente in carico l'istanza di disattivazione del servizio *premium*, provvede a fornire al cliente una specifica sintassi per l'invio dell'SMS (nel caso di specie, si chiede di inviare un messaggio con scritto STOP al numero attraverso il quale vengono forniti i servizi *premium*). Vodafone, in tal modo, è in grado di assolvere ad una duplice funzione: da un lato, consente al cliente di confermare la volontà di disattivare il servizio a sovrapprezzo; dall'altro, garantisce l'avvio del processo di cessazione, assicurata immediatamente e senza ulteriori oneri per l'utente, mediante il semplice invio dell'SMS. Il processo implementato da Vodafone contempla anche una seconda modalità di disattivazione: al momento della chiamata del cliente, l'operatore di *call center* può inviare una e-mail al reparto tecnico del *Content Service Provider* il quale, attraverso le proprie piattaforme, provvede alla cessazione del VAS entro le successive 48 ore.

In ultimo, è assicurata la possibilità di chiedere lo sbarramento in uscita di tutte le numerazioni in decade 4; tale funzionalità di *barring* è totalmente gestita da Vodafone. Sulla base di tali premesse, Vodafone ha sostenuto l'efficienza della procedura di disattivazione dei servizi *premium* e la conformità di detto processo con la *ratio* della delibera n. 418/07/CONS, ovvero *“elevare il livello di tutela dell'utenza prevedendo una modalità di immediata disattivazione degli stessi e di interruzione dei successivi addebiti a fronte della semplice richiesta telefonica o telematica degli utenti”*. L'operatore, quindi, non ritiene, così come evidenziato dall'Autorità nell'atto di

accertamento, che la delibera n. 418/07/CONS imponga agli operatori di sviluppare dei sistemi per l'accesso alle piattaforme tecniche dei CSP per la disattivazione diretta dei servizi *premium*. L'utente, infatti, non riceve alcun pregiudizio dal fatto che la cessazione del servizio non venga effettuata direttamente dall'operatore telefonico.

Vodafone, inoltre, ha chiarito che, alla prima richiesta di disattivazione, provvede a riaccreditarne il 100% delle somme addebitate per il servizio a sovrapprezzo; in aggiunta, nelle 48 ore successive all'invio della e-mail al CSP, effettua un monitoraggio per verificare la cessazione e, laddove riscontri degli addebiti non dovuti, provvede immediatamente allo storno.

La Società, infine, ha precisato che un esplicito obbligo per l'operatore di disattivare direttamente da remoto il servizio *premium* sarebbe ingiustificatamente gravoso per il gestore che, peraltro, è soggetto terzo nel rapporto contrattuale tra CSP ed utente. L'operatore, infatti, dovrebbe sostenere delle spese ingenti per lo sviluppo delle necessarie soluzioni tecniche, sproporzionate e non previste dalla normativa comunitaria che, invece, prescrive la sola possibilità di sbarramento selettivo in uscita su richiesta del cliente (*cf.* considerato 15 e articolo 10, paragrafo 1, della direttiva 2002/22/CE).

Alla luce di tali considerazioni, Vodafone ha richiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

## **II. Valutazioni dell'Autorità.**

Con l'atto n. 16/13/DIT, l'Autorità ha contestato alla società Vodafone Omnitel N.V. la violazione dell'articolo 5, comma 4, Allegato A, della delibera n. 418/07/CONS, in quanto detto gestore non assicura l'automatica disattivazione dei servizi a sovrapprezzo tramite la chiamata al *call center*. Nel corso delle verifiche pre istruttorie, infatti, è emerso che l'operatore, in caso di contestazione da parte di un cliente, verifica la tipologia del servizio oggetto di reclamo, comunica il numero e la sintassi per inviare l'SMS di disattivazione del servizio e, ove riscontri delle anomalie, rimborsa gli addebiti relativi al servizio sconosciuto. Nel caso in cui il cliente riscontri delle difficoltà ad effettuare la disattivazione ovvero, qualora sia lo stesso utente a richiedere all'operatore di farsene carico, Vodafone invia una e-mail al *Content Service Provider* (CSP) che, entro due giorni, provvede alla cessazione del servizio. È emerso, peraltro, che Vodafone, sia nel ruolo di *Service Provider* (SP) che di *Access Provider* (AP), non ha accesso alla piattaforma tecnica di gestione dei servizi *premium* e, pertanto, non è in grado di disattivarli da remoto.

Nel corso del procedimento *de quo*, la Società ha argomentato le proprie difese, sostenendo l'efficienza del processo di disattivazione implementato e la relativa conformità alle prescrizioni regolamentari. Tali argomentazioni, tuttavia, per i motivi di seguito illustrati, non possono trovare accoglimento.

In particolare, la Società, pur avendo descritto analiticamente le modalità di cessazione dei servizi a sovrapprezzo e le modalità di rimborso delle somme non dovute, non ha fornito alcuna motivazione in merito alla violazione contestata. Vodafone, infatti, ha giustificato l'impossibilità di disattivare direttamente i servizi *premium* per ragioni economiche; invero, ha dichiarato che, per poter accedere a tutte le piattaforme tecniche

dei CSP, la Società dovrebbe sostenere dei costi eccessivi, evidenziando la sproporzione del necessario investimento economico.

La Società, dunque, se da un lato fornisce tramite il servizio clienti un supporto valido agli utenti per la disattivazione del servizio *premium* (comunicazione all'utente della sintassi per l'invio dell'SMS e/o invio da parte dell'operatore di una e-mail al CSP), dall'altro conferma di non poter disporre alcun intervento diretto tramite la semplice chiamata al *call center*. Quest'ultima circostanza contrasta con la disposizione di cui all'articolo 5, comma 4, della delibera n. 418/07/CONS che, in ogni caso, non lascia margini per una differente interpretazione. La norma regolamentare, infatti, dispone espressamente l'obbligo per gli operatori di garantirne l'immediata disattivazione, interrompendo i conseguenti addebiti, a decorrere dalla semplice richiesta telefonica da parte del cliente. La *ratio* è inequivocabilmente quella di garantire una maggiore tutela per gli utenti nell'ambito dei servizi a sovrapprezzo che, per la loro natura, possono comportare addebiti ingenti ed automatici, oltre che notevoli difficoltà per la relativa cessazione.

Per quanto detto, non possono essere accolte le argomentazioni di Vodafone secondo cui l'articolo 5, comma 4, della delibera n. 418/07/CONS non imporrebbe agli operatori l'obbligo di sviluppare dei sistemi di accesso alla piattaforma tecnica di gestione dei servizi *premium* dei CSP, in modo da poterli disattivare direttamente, e che lo sviluppo delle necessarie soluzioni tecniche imporrebbe spese ingenti e sproporzionate, tale da impedirne l'implementazione.

In relazione alla prima osservazione, va precisato che già in precedenti occasioni, relative a procedimenti sanzionatori avviati nei confronti di altri gestori, l'Autorità ha avuto modo di chiarire l'effettiva portata della prescrizione *ex* articolo 5, comma 4 (delibera n. 580/10/CONS), successivamente confermata in sede giurisdizionale da parte del Tar Lazio. Con la sentenza n. 2038/2012, infatti, il giudice amministrativo, nel disporre il rigetto del ricorso e la conferma del provvedimento sanzionatorio adottato dall'Autorità, ha avuto modo di precisare che *“è evidente che l'Autorità richiede agli operatori telefonici non solo di allestire call center idonei a dialogare con l'utenza ma anche di renderli pienamente efficaci ai fini predetti, predisponendo accorgimenti tecnici idonei a disattivare immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento e ad interrompere gli addebiti conseguenti a decorrere dalla semplice richiesta dell'utente al numero di assistenza clienti. Risulta, pertanto, pienamente condivisibile quanto affermato dalla difesa dell'Autorità secondo cui eventuali modalità telematiche di disattivazione del servizio hanno carattere meramente aggiuntivo e non possono essere considerate sostitutive di quella realizzata tramite richiesta telefonica. Quest'ultima, invero, deve essere sempre consentita all'utente, come inequivocabilmente prescritto, in via generale, dall'Autorità”*.

Dunque, la circostanza che Vodafone provvede ad indicare ai clienti la sintassi per l'invio dell'SMS, ovvero a farsi carico dell'invio della e-mail al CSP interessato non può determinare il venir meno della violazione. La facoltà, riconosciuta all'operatore, di introdurre modalità di disattivazione del servizio *premium* differenti dalla mera telefonata al servizio clienti, resta espressamente definita dalla norma come ulteriore ed

eventuale e, dunque, da sola non sufficiente a dare piena attuazione all'obbligo regolamentare che, in questa sede, si ritiene violato.

Per quanto concerne, infine, l'ulteriore eccezione della Società, in ordine alla sproporzione economica dell'investimento rispetto allo sviluppo delle necessarie soluzioni tecniche, per l'implementazione della misura indicata dalla norma, va rammentato che la prescrizione *ex* articolo 5, comma 4, della delibera n. 418/07/CONS costituisce un vero e proprio obbligo, generale ed astratto, imposto a carico di tutti i gestori telefonici a decorrere dalla fine del 2007, la cui congruità e ragionevolezza non è mai stata messa in discussione, neanche in sede giurisdizionale. In questi termini, peraltro, si è espresso anche il giudice amministrativo nella sentenza sopra citata.

RITENUTO, pertanto, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione da parte della società Vodafone Omnitel N.V. dell'articolo 5, comma 4, Allegato A, della delibera 418/07/CONS e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, da determinarsi nella misura tra un minimo di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) ed un massimo di euro 580.000,00 (cinquecentottantamila/00);

RITENUTO, in particolare, di dover determinare, per la condotta rilevata, la sanzione nella misura del doppio del minimo edittale pari ad euro 116.000,00 (centosedicimila/00) al netto di ogni altro onere accessorio, eventualmente dovuto, in relazione ai criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81, come di seguito specificati. In relazione alla gravità della violazione, il comportamento posto in essere dalla Società:

- a) provoca effetti pregiudizievoli per gli utenti finali;
  - b) riguarda un illecito amministrativo che tutela -non una pluralità di interessi- bensì un unico interesse, consistente nel diritto dell'utente di poter disattivare i servizi a sovrapprezzo in abbonamento mediante la semplice chiamata al numero dell'assistenza clienti del proprio operatore;
  - c) ha una durata limitata nel tempo, riferibile al primo semestre dell'anno 2012, tenuto conto delle segnalazioni rinvenute nell'arco di tempo 1 gennaio – 20 giugno 2012, le quali hanno formato in seguito oggetto di verifiche pre istruttorie.
- In relazione all'opera svolta dall'agente va tenuto conto che la Società ha attenuato le conseguenze della violazione mediante il supporto informativo fornito dal *call center* ai clienti, per procedere autonomamente alla disattivazione dei servizi *premium*, il riaccredito, alla prima richiesta, del 100% delle somme addebitate per i servizi a sovrapprezzo, un monitoraggio costante nelle 48 ore successive all'invio della e-mail al CSP e lo storno in caso di riscontro di addebiti non dovuti.

In relazione alla personalità dell'agente, occorre tenere presente che la Società:

- a) ha cooperato in modo efficace all'attività istruttoria compiuta dagli Uffici dell'Autorità;

b) non ha adottato dei modelli di organizzazione e di gestione idonei ad assicurare quanto espressamente prescritto dall'articolo 5, comma 4, della delibera n. 418/07/CONS.

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sotto determinata.

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione accertata, nella misura del doppio del minimo edittale pari ad euro 116.000,00 (centosedicimila/00) in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11, della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

### **ORDINA**

alla società Vodafone Omnitel N.V., con sede legale in Amsterdam e sede amministrativa e gestionale in Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), di pagare la somma di euro 116.000,00 (centosedicimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 con riferimento alla violazione accertata;

### **DIFFIDA**

la società Vodafone Omnitel N.V. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione di quanto disposto dall'articolo 5, comma 4, Allegato A, della delibera n. 418/07/CONS;

### **INGIUNGE**

alla medesima Società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul c/c n. 871012 ovvero tramite versamento sul c/c bancario intestato alla predetta Sezione di Tesoreria e corrispondente al codice IBAN IT5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n. 457/13/CONS", entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge 24 novembre 1981, n. 689.

Entro il termine di 10 giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 457/13/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 25 luglio 2013

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Francesco Sclafani